金　　融　　庁
令和３年４月 23 日

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言を踏まえた金融システム・金融資本市場の機能維持について
（麻生金融担当大臣談話）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、本日（令和３年４月 23 日）、緊急事態宣言が出されました。これを踏まえ、金融システム・金融資本市場の機能維持や感染拡大防止の観点から、金融庁として、金融機関等及び国民の皆様に、以下のとおり要請、お願いをいたします。多くの方々にご不便をおかけし大変心苦しく存じますが、何卒、引き続きご協力いただけますようお願い申し上げます。

（金融機関等に対する要請）

緊急事態措置を実施すべき区域の金融機関においては、政府や都道府県の方針・要請に従い、感染拡大防止に最大限努めて頂くとともに、こうした状況下においても、事業者の資金繰り支援を始め、国民の経済活動を支援する金融機能の維持や顧客保護の観点から、別紙の基本的な考え方に基づき、必要業務の継続について適切な対応に努めていただくよう要請いたします。

また、取引所等においても、同様に、市場機能の維持の観点から、必要業務の継続について適切な対応に努めていただくよう要請いたします。

なお、緊急事態措置を実施すべき区域外の金融機関等においても、感染拡大防止に最大限努めつつ、必要業務を継続するようお願いいたします。

（国民の皆様へのお願い）

緊急事態措置を実施すべき区域においても、銀行等は、店舗を開いて、事業者の資金繰り支援を始め、預貯金・為替・手形・送金・融資・ATM 等の顧客対応業務を継続することとしています。

また、政府や都道府県の方針・要請における感染拡大防止の趣旨を踏まえ、緊急事態措置を実施すべき区域であるかに関わらず、金融機関においては不要不急の対面での手続を極力控えることとしています。国民の皆様におかれましては、可能な限り、インターネット、コールセンター、ATM などの非対面による金融サービスをご利用いただくようお願い申し上げます。

なお、新型コロナウイルス感染症に便乗した詐欺や違法な貸付等が懸念されるため、関係機関とも連携して対応に努めていきます。国民の皆様におかれましても、ご注意願います。

別紙

緊急事態宣言の対象地域における
金融機関の対顧客業務の継続に係る基本的な考え方

○基本的な考え方

政府や都道府県の要請に従って感染拡大防止に最大限努めると同時に、事業者の資金繰り支援を始め、国民の経済活動をサポートする金融機能の維持や顧客保護の観点から必要な金融業務（下記の「業種ごとの考え方」を参照）を継続する

- ■ 預金取扱金融機関については、店舗を開いて顧客対応業務（預貯金・為替・手形・送金・融資（コンサル）・ATM 等）を継続する
- ■ 顧客接点を持たずとも継続可能な業務については、極力対面による金融サービスの提供を避け、リモート機能（インターネット、コールセンター、ATM 等）を活用した非対面による金融サービスの提供を行う
- ■ 店舗等への職員の出勤は必要最小限にとどめる
- ■ リモート機能を活用し職員の出勤を伴わない業務についても、顧客等の移動を伴うことがないよう留意する
- ■ 各金融機関の本店・店舗等において、顧客や職員の十分な距離を確保するなどの感染拡大防止の工夫を行う

○業種ごとの考え方

【預金取扱金融機関】

- ➢ 銀行等は、店舗を開いて、必要な人員で顧客対応業務（預貯金・為替・手形・送金・融資（コンサル）・ATM 等）を継続する
- ➢ 銀行等は、事業者等支援のための各種施策における地方公共団体や日本政策金融公庫等との必要な連携を実施する

【預金取扱金融機関以外の金融機関】

- リモート機能（インターネット、コールセンター、ATM 等）を最大限活用しつつ、必要な金融業務を継続する
- 窓口業務などの対面の業務を継続するに際しては、予約制の導入など十分な感染対策に努めつつ、顧客の要望を踏まえた対応を実施する

○留意事項

- 令和３年３月８日の「年度末における事業者に対する金融の円滑化について」及び３月 25 日の「飲食・宿泊等をはじめとする事業者への資金繰り支援等について」の要請等を十分に踏まえ、相談対応や資金繰り支援等を引き続き適切に実施する
- 重要システムの機能維持に係る保守管理を委託するシステムベンダーや、現金輸送等を行う警備会社など、重要業務を継続する上で必要となる業務委託先との調整を実施する
- 街頭宣伝やセミナー等を含め、多数の人が集まるような業務・活動は自粛する

－以上－